

*Opracowanie: Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych*

*Autorka: Katarzyna Furman-Łajszczak*

# **PORADNIK DLA OSÓB POSZUKUJĄCYCH I KORZYSTAJĄCYCH Z NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ I OBYWATELSKIEJ**

## **CZYM JEST BEZPŁATNE PORADNICTWO PRAWNE I OBYWATELSKIE, CO ZAWIERA PORADNIK, DO CZEGO MOŻE MI SŁUŻYĆ, JAK GO UŻYWAĆ?**

Internetowy poradnik ma być łatwym w obsłudze narzędziem internetowym służącym wszystkim zainteresowanym poradnictwem prawnym oraz obywatelskim.

Poradnictwo to rozumiane jest jako rodzaj usług adresowanych do podmiotów doświadczających problemów życiowych i prawnych w celu wzmocnienia ich podmiotowości oraz po to, by ich sprawy toczyły się sprawiedliwie. Odbiorcami poradnictwa są przede wszystkim osoby fizyczne, osoby prawne, jak również grupy obywateli.

Poradnictwo polega na udzielaniu:

- a) informacji prawnych**, tj. dostarczaniu zgłaszającym się podmiotom informacji o regulacjach prawnych odnoszących się do ich sytuacji;
- b) porad prawnych**, tj. opracowaniu i przekazaniu zgłaszającym się podmiotom rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych zestawów informacji odnoszących się do przedstawionego przez nie problemu prawnego oraz, w razie potrzeby, pomocy w jego rozwiązaniu; porad prawnych udziela osoba z wyższym wykształceniem prawniczym lub działający pod odpowiednim nadzorem student prawa;
- c) porad obywatelskich**, tj. opracowaniu i przekazaniu zgłaszającym się podmiotom rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych zestawów informacji o różnych możliwościach rozwiązania problemu i o związanych z nimi konsekwencjach, wspieraniu ich - z poszanowaniem samodzielności w podejmowaniu decyzji - w dokonaniu wyboru sposobu postępowania oraz, w razie potrzeby, sporządzeniu wspólnie z nimi planu działania i pomocy w jego realizowaniu; porad obywatelskich udziela osoba z odpowiednimi kwalifikacjami, w oparciu o posiadane zasoby informacyjne dotyczące przepisów prawa i ich stosowania.

Treść poradnika ma w swym założeniu stanowić wsparcie dla wszystkich tych, którzy

szukają nieodpłatnej pomocy prawnej na terenie Polski.

Informacje adresowane są do wszystkich, którzy zdecydowali się rozwiązać problemy prawne oraz obywatelskie, z którymi się borykają.

W poradniku, w sposób jasny i przystępny, przedstawione są zasady pomocy, jaka może zostać udzielona osobom nią zainteresowanym przez poszczególne, pokazane na mapie poradnictwa (<http://www.mapapradnictwa.org>) podmioty.

Krok po kroku można się dowiedzieć gdzie i jakiej pomocy można oczekiwać oraz jak należy przygotować się do spotkania z osobą jej udzielającej.

Dla przejrzystości i łatwości przyswajania treści zawartych w poradniku zastosowano w nim następujące skróty redakcyjne:

- „porada”: oznacza zarówno poradę prawną, jak i obywatelską;
- „pomoc”: to wszelkie informacje ważne dla sprawy uzyskane od podmiotów świadczących poradnictwo;
- „podmioty świadczące poradnictwo prawne i obywatelskie”: wszystkie te miejsca, w których świadczona może być pomoc oraz uzyskać można porady;
- „pomoc prawna pozasądowa” – pomoc uzyskana przed rozpoczęciem sprawy w sądzie lub sprawy toczącej się przed organami administracji publicznej – decydująca o podjęciu właściwych czynności w ewentualnej przyszłej sprawie sądowej lub przed organami administracji publicznej;
- „pomoc prawna sądowa” – pomoc udzielana już po rozpoczęciu sprawy w sądzie, jak również udzielana w sprawach toczących się przed organami administracji publicznej.
- „problem”, „sprawa”: to problem prawny lub obywatelski;
- „stan faktyczny”: to wszelkie informacje istotne dla sprawy i mogące okazać się pomocne w jej rozwiązaniu;
- „dokumenty”: pod tym pojęciem rozumie się wszelkie pisma, notatki, akty notarialne,

umowy, testamenty, pozwy, apelacje, wyroki, decyzje administracyjne, które mogą być przydatne w sprawie;

- „klient”/ „beneficjent”: to osoba zwracająca się z prośbą o pomoc;
- „konsultacja”: porada ustna;
- „opinia”: wypowiedź pisemna.

Istnieje bezpośredni związek poradnika z mapą, stworzoną w ramach Projektu mającego na celu wypracowanie trwałych mechanizmów wsparcia poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce. Treść poradnika oraz mapy należy czytać razem – produkty te stanowią względem siebie uzupełnienie, są integralną częścią przewodnika po podmiotach świadczących poradnictwo prawne i obywatelskie.

Informacji o możliwości uzyskania porad można również szukać w mediach lokalnych (gazetkach osiedlowych, dzielnicowych, telewizjach regionalnych, regionalnych rozgłośniach radiowych), a także w mediach ogólnopolskich (radio i telewizji, czasopiśmie, dziennikach).

Przy każdym z podmiotów świadczących porady autorzy zamieścili informacje o ich dostępności dla osób zainteresowanych.

## JAKIEJ POMOCY I GDZIE MOGĘ SZUKAĆ?

Zwrócić należy uwagę, że istnieje wiele miejsc, w których obywatele naszego kraju, a także cudzoziemcy, mogą ubiegać się o bezpłatną pomoc. Powyższą sytuację obrazuje stworzona na potrzeby Projektu mapa.

Po roku 1989 zaczęły w Polsce działać nie tylko podmioty publiczne, których jednym z zadań jest świadczenie pomocy obywatelom, samorządowe, ale również organizacje pozarządowe (organizacje społeczne). Przed 1989 r. pomoc udzielana była m.in. przez związku zawodowe, Komitet Obrony Robotników, Polski Komitet Pomocy Społecznej, jednak dopiero wraz z przemianami demokratycznymi możemy mówić o udzielaniu pomocy na dużą skalę.

W chwili obecnej bezpłatną pomoc świadczą zarówno podmioty publiczne, jak i niepubliczne (organizacje pozarządowe: fundacje i stowarzyszenia). Pomoc dostępna jest na poziomie lokalnym, regionalnym oraz krajowym.

[Zobacz](#), jakie podmioty świadczą poradnictwo prawne dla obywateli:

Należy pamiętać, że podmioty świadczące nieodpłatną pomoc są często wyspecjalizowane w świadczeniu pomocy konkretnym grupom odbiorców, a także jedynie w pewnym zakresie spraw. Należy zatem zapoznać się z profilem podmiotu – wykorzystując w tym celu narzędzie stworzone na potrzeby Projektu.

Zastanów się do jakiej grupy odbiorców pomocy należysz np.: czy jesteś osobą samotnie wychowującą dzieci, dyskryminowanym pracownikiem, osobą starszą, czy też dopiero wchodzącą w dorosłość. Wiele organizacji pozarządowych świadczy wyspecjalizowane poradnictwo, np. udziela wsparcia ofiarom przemocy, dzieciom, samotnym rodzicom.

Spróbuj określić problem, z którym się borykasz np.: czy chodzi o niezapłacone rachunki, problemy finansowe powstałe na skutek zaciągniętych kredytów, sprawa

dotyczy problemów rodzinnych, czy pracowniczych (konfliktów z pracodawcą, niewypłaconego wynagrodzenia)?

W zależności od tego, jaki masz problem, postaraj się odnaleźć na mapie podmiot wyspecjalizowany w danym rodzaju spraw.

Jeśli masz wątpliwości, co do tego jak swój problem zakwalifikować skorzystaj po prostu z podanych danych teleadresowych i zadzwoń do wybranego podmiotu, aby zapytać, czy może on podjąć się pomocy.

Pamiętaj, że mogą zdarzyć się sytuacje, w których udzielona pomoc nie będzie Cię satysfakcjonować. Może stać się tak np. wtedy, kiedy osoby ją zapewniające nie znajdą dla Ciebie prawnych możliwości wyjścia z sytuacji, w której się znajdujesz. Kiedy oceniają, że wykorzystane już zostały wszystkie dozwolone prawem mechanizmy działania. Niestety życie wiąże się również z ponoszeniem odpowiedzialności za własne działania i obowiązki, które się na siebie nakłada (również w momencie podpisywania umów, oświadczeń, czy aktów notarialnych).

Nie zwlekaj! Skontaktuj się z wybranym podmiotem i dowiedz się jak w pełni korzystać ze swoich praw! Popraw swoją sytuację! Nie wstydź się zwrócić o pomoc. Dzięki bezpłatnym poradom prawnym i obywatelskim Twoja sytuacja może jedynie ulec poprawie.

Pamiętaj również o tym, iż w wielu przypadkach ważne jest zachowanie terminów na podjęcie określonych działań. Terminy te wynikają z przepisów prawa. Każdorazowo informuj osoby udzielające Ci pomocy o swoich przypuszczeniach i wątpliwościach związanych z upływem czasu na dokonanie czynności.

[Zobacz](#), gdzie się zwrócić z określonymi kategoriami spraw

## KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA WYBRANYCH PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH POMOC:

1. Biura Obsługi Interesantów w Sądach – Biura działające w poszczególnych sądach, udzielające pomocy interesantom, których sprawy mogą toczyć się lub już się toczą w danych sądzie.
2. Biura Poselskie i Senatorskie – biura prowadzone przez parlamentarzystów, w których można uzyskać nie tylko pomoc w konkretnej sprawie, ale również sygnalizować problemy dotyczące większej grupy osób.
3. Organizacje pozarządowe – stowarzyszenia, fundacje oraz utworzone na podstawie przepisów ustawy osoby prawne lub jednostki nieposiadające osobowości prawnej, które nie są jednostkami sektora finansów publicznych oraz które nie działają w celu osiągnięcia zysku. Bezpłatne poradnictwo świadczone jest, m.in. przez:
  - Studenckie Poradnie Prawne – 25 poradni prawnych działających przy wyższych uczelniach na terenie całego kraju, w których porad udzielają studenci pod opieką pracowników naukowych,
  - Biura Porad Obywatelskich – działająca na terenie kraju sieć biur, których celem istnienia jest zapewnienie obywatelom wiedzy o przysługujących im prawach, która pozwalałaby w aktywny i skuteczny sposób rozwiązywać problemy, a także podejmować działania na rzecz pożądaných społecznie zmian,
  - Federacja Konsumentów - organizacja pozarządowa chroniąca indywidualnego konsumenta, zapewniająca m.in. porady prawne.
4. Ośrodki Pomocy Społecznej – jednostki organizacyjne, które wykonują zadania pomocy społecznej w gminach.
5. Ośrodki Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przystępstwem – prowadzone przez różne podmioty, wyspecjalizowane punkty świadczące pomoc osobom, których dotknęło niezgodne z prawem działania osób trzecich. Sieć ośrodków współpracuje ze sobą na rzecz osób pokrzywdzonych przystępstwem.
6. Ośrodki Interwencji Kryzysowej – ich prowadzenie należy do działań powiatu. Interwencja kryzysowa rozumiana jest jako zespół interdyscyplinarnych działań,



podejmowanych na rzecz rodzin oraz osób, które znajdują się w stanie kryzysu.

7. Państwowa Inspekcja Pracy – organ powołany do sprawowania nadzoru i kontroli przestrzegania prawa pracy, w szczególności przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także legalności zatrudnienia.

8. Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie – jednostki organizacyjne działające na rzecz dobra dzieci i rodziny w danym powiecie.

9. Powiatowe Urzędy Pracy – podmioty zajmujące się badaniem i analizowaniem rynku pracy, udzielaniem informacji osobom bezrobotnym oraz pośrednictwem zawodowym dla osób poszukujących pracy na terenie powiatu.

10. Rzecznicy Praw Konsumentów – w Polsce działają miejskie lub powiatowe Rzecznicy Praw Konsumentów, których zadaniem jest m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

11. Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych – są pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta, którzy swoją pracę wykonują na terenie danego szpitala psychiatrycznego w Polsce.

12. Specjalistyczne Ośrodki Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie – ośrodki, których pomoc może polegać m.in. na zapewnieniu schronienia ofiarom przemocy w rodzinie, ochronie ofiar przemocy w rodzinie przed osobą stosującą przemoc w rodzinie, udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, medycznej i wsparcia, wdrożeniu planu pomocy.

13. Urzędy Centralne –termin oznaczający kierownika organu, urzędu lub jednostki o innej nazwie, podlegającego Radzie Ministrów, Prezesowi Rady Ministrów czy ministrowi i utworzonego na podstawie szczególnej ustawy.

14. Zakład Ubezpieczeń Społecznych – instytucja publicznoprawna realizująca zadania z zakresu ubezpieczeń społecznych w Polsce. Realizacja przepisów o ubezpieczeniach społecznych polega głównie na gromadzeniu składek emerytalnych obywateli oraz ich wypłacania.



## JAKIEJ POMOCY POTRZEBUJĘ?

Zanim skontaktujesz się z wybranym podmiotem zastanów się jakiej pomocy potrzebujesz w danym momencie i jakiej pomocy oczekujesz od osób, do których się zwrócisz.

Pomyśl, czy zadowolisz się poradą ustną<sup>1</sup>, czy bardziej odpowiada Ci forma pisemna, do której będziesz mógł wielokrotnie wracać, czytając treść porady.

Czy potrzebujesz pomocy w napisaniu pisma do sądu, urzędu, organu administracji, pracodawcy?

Czy będziesz potrzebował pomocy jednorazowej, czy też oczekiwać będziesz wsparcia długoterminowego?

Czy potrzebujesz pomocy przedsądowej, czy też już na sali sądowej?

Czy starasz się o pomoc w związku z sytuacją, która dotyczy Ciebie bezpośrednio, czy też pomagasz znajomej osobie?

Postaraj się spisać swoje oczekiwania na kartce i posiłkuj się nią podczas pierwszego kontaktu z wybranym podmiotem. Zapytaj osobę, z którą będziesz rozmawiał, czy dany podmiot jest w stanie takiej pomocy Ci udzielić.

Część z podmiotów udziela szerszej pomocy (nie tylko porad, ale również pomocy psychologicznej, czy też finansowej), nie wahaj się więc zapytać o te inne możliwości.

Jeśli udzielenie odpowiedzi na powyższe pytania sprawia Ci trudność, nie przejmuj się! W podmiotach, do których się zgłosisz pomogą Ci sformułować na nie odpowiedź.

<sup>1</sup> Weryfikacja zapisu, po opracowaniu finalnej wersji modelu.

## **CO POWINNAM/POWINIEM ZROBIĆ ŻEBY OTRZYMAĆ PORADĘ?**

Starając się o poradę w wybranym miejscu należy przede wszystkim pamiętać o tym, żeby osobom pracującym nad naszą sprawą dostarczyć możliwie wszystkich informacji dotyczących problemu, z którym się zwracamy.

Zależnie od rodzaju sprawy ważne jest, aby zgromadzić możliwie jak największą liczbę dokumentów, które mogą okazać się istotne (wszelkie dokumenty papierowe, takie jak umowy, akty notarialne, pisma otrzymane z urzędów, decyzje urzędowe – są to tylko przykłady dokumentów).

Im więcej danych otrzymają osoby nam pomagające, tym większa szansa na uzyskanie pomocnej porady w konkretnej, indywidualnej sytuacji.

Pamiętaj, że istotne mogą okazać się daty przypisane pewnym wydarzeniom z przeszłości – spróbuj je wynotować na kartce. Nie wahaj się podpierać wynotowanymi datami w trakcie rozmowy z osobami, które będą udzielać Ci porady.

Zastanów się czego oczekujesz od osób, które będą pracowały nad Twoim problemem. Możesz spisać na kartce pytania, które chcesz zadać, a także podzielić się z tymi osobami swoimi wątpliwościami.

Jeśli już wcześniej korzystałeś z pomocy innego podmiotu w danej sprawie poinformuj o tym osoby, do których zwracasz się o pomoc.

Czasami zdarza się, że chcąc uzyskać poradę dotyczącą pewnego stanu faktycznego nie będziesz dysponował żadnymi dokumentami. W takim wypadku osoby udzielające porady oprą się na obowiązujących przepisach i rzeczywistości prawnej i udzielą porady jak najbardziej ogólnej. Brak dokumentów nie przekreśla zatem możliwości uzyskania porady.

Podmioty świadczące pomoc, które pozyskują dane swoich klientów, jak również gromadzą ich dokumenty są zobowiązane do przestrzegania zasad związanych z ich przechowywaniem i przetwarzaniem, jakie nakłada na nich Ustawa o ochronie danych osobowych. Jeśli dojdzie do naruszenia przepisów ww. ustawy podmiot musi ponieść odpowiedzialności za swoje działania.

## **CZY MOŻNA ODMÓWIĆ MI PORADY?**

W związku z tym, iż wiele jest osób potrzebujących porady, w niektórych podmiotach prowadzone są zapisy klientów na odległe w czasie terminy. Może się zatem zdarzyć, że nie otrzymam pomocy. Można zostać poproszonym o ponowny kontakt w późniejszym terminie lub też odesłanym do innego podmiotu.

W takiej sytuacji należy się upewnić, że wskazany podmiot również świadczy pomoc nieodpłatnie i niezwłocznie się z nim skontaktować.

W niektórych punktach pomoc może nie zostać udzielona, jeśli jest zbyt krótki termin na sporządzenie odpowiednich pism w sprawie (np. apelacji, czy sprzeciwu od wyroku nakazowego).

Może się zdarzyć, że dany podmiot świadczy porady jedynie określonej, wybranej grupie odbiorców. Należy również pamiętać, że istnieć mogą podmioty, które decyzję o udzieleniu porady podejmują w oparciu o kryteria, które przyjęły na potrzeby swojej pracy. Niektóre z nich w ocenie dostępności porady dla konkretnej osoby mogą wziąć pod uwagę jej dochody, czy też miejsce zamieszkania.

## KTO UDZIELI MI POMOCY I PORADY?

W zależności od podmiotu, do którego zwrócisz się o pomoc do podjęcia Twojej sprawy mogą być wyznaczone różne osoby.

W poradniach działających przy uczelniach wyższych będą to studenci pod opieką merytoryczną pracowników naukowych.

W punktach związanych z organami administracji terytorialnej mogą być to zatrudnione w nich osoby, np. pracownicy socjalni lub współpracujący z instytucjami publicznymi prawnicy.

W punktach prowadzonych przez organizacje pozarządowe mogą być to odpowiednio przeszkoleni wolontariusze, ale również wykwalifikowani doradcy lub prawnicy (często dysponujący tytułem zawodowym radcy prawnego lub adwokata).

To, kto udzieli nam porady zależeć będzie od typu sprawy i podmiotu, do którego zwracamy się o pomoc.

## CZY MÓJ PROBLEM BĘDZIE ROZWIĄZANY NATYCHMIAST?

Jeśli zwracasz się z problemem wymagającym np. krótkiej, ustnej porady (do miejsca wyspecjalizowanego w konsultacjach) możesz uzyskać pomoc niemal bez zwłoki, w zależności od zasad udzielania porad, które obowiązują w danym podmiocie.

Jeśli jednak z pomocą, której oczekujesz wiąże się sporządzenie pisma, pozwu, odpowiedzi na pismo, które otrzymałeś z urzędu/banku musisz przygotować się na to, że pomoc zostanie Ci udzielona dopiero po pewnym czasie – koniecznym na sporządzenie danego dokumentu.

Może się również zdarzyć, że pierwsze spotkanie nie będzie wystarczające dla dokonania oceny sytuacji, w której się znajdujesz i przedstawienia Ci możliwości działania. W takim przypadku zostaniesz zaproszony na kolejne spotkanie.

Czasami trzeba się uzbroić w cierpliwość.



## **CZY W TRAKCIE UDZIELANIA MI POMOCY BĘDĄ CIĄŻYŁY NA MNIE JAKIEŚ OBOWIĄZKI?**

Oczywiście, jak w każdej sytuacji, Ty sam jesteś współodpowiedzialny za to jaka pomoc i w jaki sposób zostanie Ci udzielona.

Przed wszystkim – korzystając z wytycznych zawartych w Poradniku – wybierz odpowiedni podmiot, w którym będziesz starał się o poradę i przygotuj się do spotkania, korzystając z naszych podpowiedzi, jak to zrobić.

Jeśli zostaniesz poproszony o doniesienie dokumentów i zostanie Ci wyznaczony termin, uczynić to nie przekraczając terminu. Pamiętaj, że osób, które znajdują się w podobnej Tobie sytuacji jest wiele i że każdy czeka na swoją kolej. Staraj się nie marnować czasu innych i nie pozbawiać szans na uzyskanie pomocy.

Jeśli pierwsze spotkanie zostanie wyznaczone w terminie, który Ci nie odpowiada, nie bój się o tym poinformować i poprosić o jego przełożenie.

Pamiętaj, żeby zawsze odwoływać zaplanowane spotkanie, jeśli nie będziesz mógł na nie dotrzeć. Zrób to jak najszybciej – oszczędzisz w ten sposób czas, który zostanie zarezerwowany na oczekiwanie Twojej osoby.

Bardzo ważne jest podanie prawidłowych danych, szczególnie numeru telefonu, pod którym będziesz dostępny dla osób udzielających Ci pomocy. Jeśli nie dysponujesz telefonem komórkowym, zastanów się w jakich godzinach można zastać Cię w domu lub u znajomych i podaj tę informację podmiotowi, którego jesteś klientem.

Bardzo ważne jest, abyś zawsze informował o planowanych wyjazdach, czy planowanej hospitalizacji.

## **CZEGO MOGĘ OCZEKIWAĆ OD INSTYTUCJI I OSÓB ŚWIADCZĄCYCH POMOC PRAWNĄ I OBYWATELSKĄ?**

Warto wiedzieć, iż podmioty świadczące pomoc mogą zostać pociągnięte do odpowiedzialności w razie udzielenia porady, która pogorszyłaby sytuację klienta – np. w sytuacji, w której porada jest niezgodna ze stanem prawnym, a działania beneficjenta oparte o jej treści, przysporzyły mu kłopotów.

Niektóre podmioty obowiązują standardy poradnictwa, określone na piśmie. Tymi podmiotami są m.in. uniwersyteckie poradnie prawne, biura porad obywatelskich.<sup>2</sup>

<http://www.fupp.org.pl/index.php?id=standardy>

<http://www.bpo.stowdeb.pl/zbpo.html>

Warto się z nimi zapoznać, aby potem móc się na nie powołać w razie ewentualnego problemu w trakcie uzyskiwania pomocy.

---

<sup>2</sup> Zapis do zweryfikowania po opracowaniu finalnej wersji modelu.

## CO JEŚLI UCIEKA MI TERMIN NA ZŁOŻENIE PISMA DO SĄDU/URZĘDU?

Jeśli otrzymałeś pismo z sądu/urzędu lub wezwanie do zajęcia stanowiska i możesz domyślać się, że istnieje termin na podjęcie działania natychmiast skontaktuj się z wybranym przez siebie podmiotem.

Uczyń to jak najszybciej, każdy dzień zwłoki może bowiem wiązać się ze zmniejszeniem prawdopodobieństwa uzyskania pomocy – pamiętaj, że osoby pomagające muszą mieć odpowiedni czas na pracę nad Twoją sprawą, jak również musisz liczyć się z oczekiwaniem na spotkanie.

Bardzo ważne jest, abyś – już podczas telefonicznej rozmowy – poinformował o rodzaju pisma jakie otrzymałeś oraz o tym, że Twoim zdaniem, istnieje termin na dokonanie w danej sprawie pewnych czynności. Podkreśl, iż oczekujesz pomocy w jak najkrótszym terminie.

## **CZY MOŻE SIĘ ZDARZYĆ, ŻE W TRAKCIE UDZIELANIA PORADY OSOBY ZDECYDUJĄ O ZAPRZESTANIU MI POMOCY?**

Takie sytuacje mogą mieć miejsce w przypadku np. rażącego łamania regulaminu funkcjonowania podmiotu udzielającego porad, czy też zasad współżycia społecznego (np. przychodzenie na spotkania pod wpływem alkoholu, środków odurzających).

W przypadku porady prawnej może się tak również zdarzyć w sytuacji, gdy okaże się, że równolegle korzystasz z pomocy prawnika legitymującego się tytułem zawodowym radcy prawnego lub adwokata (dotyczy to również aplikantów radcowskich i adwokackich). Taka sytuacja może mieć miejsce np. w uniwersyteckich poradniach prawnych, których regulaminy funkcjonowania nie pozwalają na działanie studentów równolegle do przedstawicieli samorządów prawniczych.

Jeśli nie wykazesz się odpowiednim zainteresowaniem sprawą, z którą się zgłosiłeś – np. nie można przez dłuższy czas nawiązać z Tobą kontaktu, sam również nie podejmujesz działań zmierzających do skontaktowania się z podmiotem, może się okazać, że sprawa została zawieszona – czyli zdecydowano o zaprzestaniu zajmowania się sprawą, do chwili podjęcia działań/kontaktów ze strony klienta.

## W JAKI SPOSÓB MOGĘ UZYSKAĆ POMOC?

Pomoc prowadzona jest wszelkimi dostępnymi kanałami informacji, co wpływa na jej powszechną dostępność w przypadku zróżnicowanych grup odbiorców.

Poradnictwo prawne i obywatelskie świadczone jest następującymi drogami:

- osobiście: w punktach porad
- telefonicznie
- listownie
- drogą elektroniczną (e-mail/poradniki internetowe)
- broszury o charakterze informacyjnym (papierowe).

Bezpośrednie zwrócenie się do podmiotu udzielającego pomocy jest najczęściej spotykaną formą pomocy, z której skorzystać mogą osoby nie dysponujące narzędziami elektronicznej komunikacji, czy też telefonem. Kontakt osobisty pozwala na dogłębne przedstawienie stanu faktycznego sprawy.

Niektóre punkty świadczące poradnictwo prowadzą rozmowy telefoniczne ze swoimi klientami. Takie rozmowy mają najczęściej charakter konsultacji. Osoba udzielająca porady nie ma wglądu do dokumentów przedmiotowej sprawy, dlatego tak ważne jest prawidłowe przygotowanie się do takiej rozmowy. Można to uczynić spisując stan faktyczny na kartce i posiłkując się nim podczas rozmowy.

Pamiętaj, żeby w trakcie rozmowy powiedzieć wszystko, co jest Ci wiadome w sprawie. Nie bagatelizuj żadnego szczegółu. Przydatność podanych przez Ciebie faktów oceni osoba przeprowadzająca z Tobą rozmowę.

Korespondencja listowna z beneficjentami prowadzona jest najczęściej w sprawach osób osadzonych oraz tymczasowo aresztowanych – dla których tylko taki kontakt jest możliwy. Do listów można dołączyć dokumenty.

Niektóre podmioty wykorzystują w kontaktach z beneficjentami również elektroniczne narzędzia wymiany informacji: pocztę elektroniczną (e-mail) oraz komunikatory internetowe (np. Gadu-Gadu). Żeby skorzystać z pomocy świadczonej tą drogą należy mieć możliwość skorzystania z komputera. To duże udogodnienie dla osób, których aktywność ograniczona jest do przestrzeni domowej, a posługujących się komputerem. Ta droga świadczenia pomocy jest również ważna dla osób pragnących zachować pewien rodzaj anonimowości – zwracających się w kwestiach dla nich krępujących (np. zatrzymanych za posiadanie substancji odurzających).

Dostarczanie beneficjentom papierowych broszur o charakterze informacyjnym daje możliwość powszechnego dostępu do podstawowych i kompleksowych informacji, często pomaga podjąć decyzję co do dalszych działań.



## GDZIE JESZCZE MOGĘ SIĘ ZWRÓCIĆ O POMOC?

W związku z członkostwem Polski w Unii Europejskiej obywatele naszego kraju mogą również skorzystać z pomocy następujących podmiotów:

### SOLVIT

Jest to bezpłatny i nieformalny system, pośredniczący w rozwiązywaniu sporów z administracją publiczną innego państwa członkowskiego UE (oraz Norwegii, Lichtensteinu i Islandii), powstałych w związku z niewłaściwym stosowaniem przepisów prawa unijnego.

Z pomocy SOLVITU skorzystać mogą również przedsiębiorcy.

W Polsce, Centrum SOLVIT funkcjonuje od maja 2004 r. i działa w Departamencie Spraw Europejskich w Ministerstwie Gospodarki.

Po wejściu na stronę internetową: <http://ec.europa.eu/solvit/>, należy wybrać zdanie napisane w języku polskim: PL Skuteczne rozwiązywanie problemów w Europie. Od tej chwili wszystkie informacje są dostępne w języku polskim.

Sprawę zgłasza się poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza, dostępnego on-line (tzn. działającego w ramach strony internetowej). Osoba zgłaszająca sprawę może określić w jakim terminie oczekuje pomocy (do wyboru jest termin tygodniowy oraz 10-cio dniowy). W formularzu konieczne jest podanie swoich danych kontaktowych, szczegółowe opisanie zagadnienia. Można również dołączyć załączniki. Osoba wysyłająca formularz musi również przeczytać oraz zaakceptować treść oświadczenia o ochronie prywatności.

SOLVIT jest nieformalnym sposobem rozwiązywania problemów, co oznacza, iż nie jest on mechanizmem właściwym w przypadku, gdy zostały już wszczęte formalne procedury prawne.

System SOLVIT przedstawia rozwiązanie problemu. Wnioskodawca nie ma obowiązku zaakceptowania proponowanego rozwiązania. Ma on również możliwość jego zakwestionowania w ramach struktury SOLVIT. Zawsze też może nadal wystąpić na

drogę sądową przed sądem krajowym lub wnieść formalną skargę do Komisji Europejskiej.

## **YOUR EUROPE ADVICE**

Porady świadczone są drogą elektroniczną. Po wpisaniu w wyszukiwarkę powyższego hasła otwiera się strona w języku angielskim – w prawym górnym rogu strony można wybrać język polski.

Porady adresowane są do obywateli UE.

Dotyczyć mogą m.in. pracy i podróży w Unii Europejskiej, terminów na dokonanie rejestracji samochodu w wybranym kraju UE, zasad wypłacania emerytur, czy też informacji o zasadach prowadzenia ponadgranicznych postępowań rozwodowych.

System działa jako strona www, którą wyszukać można poprzez wpisanie w wyszukiwarkę słów: „Your Europe Advice”.

Swoje pytanie przesyła się za pomocą formularza, dostępnego on-line. Konieczne jest posiadanie przez Ciebie adresu e-mail, odpowiedź bowiem jest przesyłana na skrzynkę mailową. Powinna nadejść w ciągu tygodnia od przesłania zapytania.

Na stronie internetowej jest również szczegółowo opisana możliwość kontaktu telefonicznego.

### **Pomocne adresy internetowe:**

1) Enterprise Europe Network (dla firm):

[http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/index\\_en.htm](http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/index_en.htm)

2) Sieć europejskich centrów konsumenckich (dla konsumentów):

[http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

3) Sieć europejskich centrów konsumenckich (sprawy między konsumentami a firmami):

[http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

4) FIN-NET (problemy związane z bankami lub innymi instytucjami finansowymi)

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/how\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/how_en.htm)

5) Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich (skargi wnoszone przeciwko instytucjom



INSTYTUT SPRAW  
PUBLICZNYCH



pozytek.gov.pl  
Departament Poczty Publicznej  
Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej



UE): <http://ombudsman.europa.eu/>



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt «Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce»  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## JAK KORZYSTAĆ Z AKTÓW PRAWNYCH DOSTĘPNYCH W INTERNECIE?

Osoby zainteresowane pogłębieniem swojej znajomości przepisów prawa mogą korzystać z wielu aktów prawnych dostępnych w Internecie.

Trzeba jednak pamiętać, że aby móc skorzystać w sposób efektywny z aktu prawnego (ustawy, rozporządzenia) musi on być aktualny na dzień szukania informacji.

Należy zatem zawsze korzystać ze stron Internetowych, których treści są aktualizowane (nie poleca się korzystania z pojedynczych plików PDF, które można spotkać w Internecie).

Korzystanie z odpowiedniej strony www daje gwarancję otrzymania informacji, którymi będzie można się posłużyć, bez ryzyka odwołania się do archiwalnych, nieobowiązujących już aktów prawnych.

## **STRONY INTERNETOWE NA KTÓRYCH DOSTĘPNE SĄ AKTY PRAWNE ORAZ ORZECZENIA SĄDÓW**

[sejmometr.pl](http://sejmometr.pl), <http://sejmometr.pl/prawo>

[http://sejmometr.pl/sp\\_orzeczenia](http://sejmometr.pl/sp_orzeczenia)

Na stronie znajdują się akty prawne, nad którymi dopiero toczą się prace, a także te już obowiązujące, jak również orzeczenia. Wyszukiwanie odbywa się poprzez wpisanie w odpowiednim polu nazwy szukanego aktu prawnego. Na stronie znajdziemy również informacje i treść interpelacji i zapytań poselskich.

<http://isap.sejm.gov.pl>

Strona zawiera opisy bibliograficzne i teksty aktów prawnych opublikowanych w wydawnictwach urzędowych: Dzienniku Ustaw oraz Monitorze Polskim, wydawanych przez Prezesa Rady Ministrów. Możliwe jest dokonywanie wyszukiwań według roczników, czy też haseł.

<http://www.lex.pl/dziennik-ustaw>

Można wyszukiwać akty prawne zarówno przy użyciu wyszukiwarki hasłowej, jak również wybierając odpowiednie roczniki.

<http://eur-lex.europa.eu/pl/index.htm>

Dzięki stronie dostępne są akty prawne Unii Europejskiej (traktaty, umowy międzynarodowe, obowiązujące prawodawstwo, akty prawne w wersji ujednoliconej). Dostępne są również treści zapytań poselskich oraz orzecznictwo). Wyszukiwanie odbywa się poprzez mechanizmy proste (m.in. według: słowa, numeru dokumentu, daty), jak również zaawansowane.

[legeo.pl](http://legeo.pl)

Na stronie znajduje się pole automatycznego wyszukiwania haseł.

<http://orzeczenia.nsa.gov.pl/cbo/query>

Strona zawiera centralną bazę orzeczeń sądów administracyjnych. Znajdujące się w niej orzeczenia są zanonimizowane. Interesujące orzeczenie może wyszukiwać zarówno wpisując odpowiednią sygnaturę, jak również słowa kluczowe.

<http://orzeczenia.ms.gov.pl/>

Dzięki stronie umożliwiony jest dostęp do orzeczeń sądów powszechnych (rejonowych, okręgowych oraz apelacyjnych). Wyszukiwarka proponuje wyszukiwanie proste, zaawansowane, jak również poprzez hasła tematyczne.

### **Ogólna zasada odczytywania treści orzeczeń:**

Posługując się orzeczeniem wydanym przez sąd należy pamiętać, że jego treść musi być odczytywana na tle całego systemu prawnego, jak również dorobku orzecznictwa, czyli pozostałych orzeczeń, które zapadły w podobnych sprawach.

Tezy wypowiedziane w orzeczeniu muszą być odniesione do stanu faktycznego sprawy, którą próbujemy rozwiązać. Stan faktyczny oraz prawny sprawy musi być na tyle zbliżony, aby rozstrzygnięcie można było odnieść również do danej sytuacji.

Każdorazowo warto zatem skonsultować się z doradcami lub prawnikami, którzy pomogą w zrozumieniu treści orzeczenia.



## PORADNICZE AKCJE ORGANIZOWANE CYKLICZNIE

Wychodząc naprzeciw wielkiemu zapotrzebowaniu społecznemu na bezpłatne porady prawne samorządy zawodowe (zrzeszające radców prawnych, adwokatów, komorników, czy też notariuszy) rokrocznie organizują akcje polegające na świadczeniu darmowej pomocy prawnej wszystkim potrzebującym, którzy zgłoszą chęć uczestnictwa w akcji.

Od kilku lat przez radców prawnych prowadzona jest akcja pod nazwą: „Niebieski parasol”, w ramach której pomocą otoczeni są nie tylko obywatele, ale i przedsiębiorcy. Akcja ta cieszy się zawsze dużym zainteresowaniem, dlatego ważne jest śledzenie informacji o niej. Można to czynić na stronie internetowej Krajowej Izby Radców Prawnych, w zakładce poświęconej „Niebieskiemu parasolowi”:  
[www.niebieskiparasol.info](http://www.niebieskiparasol.info)

Również notariusze przygotowują akcje poradnicze. Dzień Otwarty Notariatu – pod taką nazwą prowadzona jest akcja – odbył się już trzy razy. Każdego roku przyciągał kilka tysięcy osób. Wśród klientów byli zarówno właściciele nieruchomości, spadkobiercy porządkujący odziedziczony majątek, osoby planujące wzięcie kredytu hipotecznego.

Więcej informacji na stronie: [www.krn.org.pl](http://www.krn.org.pl)

Dużym zainteresowaniem cieszy się również dzień bezpłatnego poradnictwa świadczonego przez komorników. Krajowa Rada Komornicza zaprasza na "Dzień Otwarty Komorników", który każdego roku dedykowany jest innemu rodzaju problemowi (np. eksmisji).

Więcej informacji na stronie: [www.komornik.pl](http://www.komornik.pl)

Może się zdarzyć, że organizowane są akcje doraźnej pomocy dedykowane konkretnym osobom. Porady udzielane mogą być np. w związku z obchodzeniem Dnia Osób Niepełnosprawnych, czy też Międzynarodowym Dniem Ofiar Przestępstw. Do akcji „Tydzień Pomocy Ofiarom Przestępstw” co roku włączają się m.in. Naczelna Rada

Adwokacka, Prokuratura Generalna, Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka, Krajowa Izba Radców Prawnych, Krajowa Rada Kuratorów, Krajowa Rada Komornicza oraz Policja. Informacje o dyżurach można znaleźć m.in. na stronie:

[www.adwokatura.pl](http://www.adwokatura.pl)

## PRZYKŁADY TELEFONICZYCH INFORMATORIÓW

### **Krajowa Informacja Podatkowa:**

czynna od poniedziałku do piątku w godzinach **od 7.00 do 18.00**

Infolinia:

z tel. stac.: **801 055 055**, tel. kom.: **(22) 330 0330**, z zagranicy: **+48 22 3300330**,

[www.kip.gov.pl](http://www.kip.gov.pl)

### **Centrum Informacji Służby Celnej:**

Centrum Informacji Służby Celnej - infolinia 801 470 477

Bezpłatny Krajowy Telefon Interwencyjny - 800 060 000

### **Rzecznik Praw Obywatelskich:**

0-800-676-676

Telefon jest czynny: poniedziałek: godz. 10.00 – 18.00; wtorek – piątek: godz. 8.00 – 16.00

### **DLA RODZIN OSÓB ZAGINIONYCH - Fundacja ITAKA**

tel. 22 654 70 70, czynny 24h 7 dni w tygodniu

### **MŁODZIEŻOWY TELEFON ZAUFANIA:**

tel. 192 88; czynny w dni powszednie

### **NARKOTYKI – NARKOMANIA OGÓLNOPOLSKI TELEFON ZAUFANIA:**

tel. 0801 199 990; codziennie w godz. 16.00 - 21.00

### **POLICYJNY TELEFON ZAUFANIA:**

tel. 0800 120 226



INSTYTUT SPRAW  
PUBLICZNYCH



pozytek.gov.pl  
Departament Polityki Publicznej  
Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej



## **NIEBIESKA LINIA:**

tel. 0 800 120 002, Telefon prawny: tel. 22 666 28 50 poniedziałek i wtorek od 17.00-21.00

Infolinia Ogólnopolskiego Pogotowia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie czynne pon-sob 10.00-22.00, niedziela i święta 8.00-16.00.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce”  
współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## CZY WIESZ, ŻE...:

- świadczeniem poradnictwa zajmują się zarówno profesjonalni prawnicy, przynależący do samorządów zawodowych (adwokaci, radcowie prawni), jak i osoby mające tylko wykształcenie prawnicze, jak i osoby z doświadczeniem w określonej dziedzinie, studenci oraz wolontariusze,
- zarówno organizacje pozarządowe, jak i instytucje publiczne starają się świadczyć usługi poradnicze kompleksowo – w wymiarze prawnym, jak i psychologicznym czy socjalnym,
- w Polsce do dzisiaj nie uchwalono ustawy regulującej dostęp do bezpłatnej pozasądowej pomocy prawnej,
- większość deklarowanych problemów mieści się w obszarze prawa cywilnego; w nim zaś – większość stanowią problemy prawa rodzinnego,
- najpowszechniej stosowanym sposobem świadczenia poradnictwa jest kontakt bezpośredni w punkcie udzielania porad i – rzadziej – poradnictwo telefoniczne. Nowe technologie są wykorzystywane marginalnie, przy czym najczęściej korzystają z nich organizacje pozarządowe,
- większość osób czerpie wiedzę na temat możliwości uzyskania bezpłatnej porady prawnej bądź obywatelskiej od rodziny lub znajomych, a nie z Internetu,
- z bezpłatnej pomocy wszystkich biur porad prawnych i obywatelskich w większości korzystają kobiety (68,9 % badanych), zaś średnia wieku beneficjentów wynosi około 45 lat,
- głównym deklarowanym obciążeniem związanym z korzystaniem z nieodpłatnej

pomocy prawnej są emocje i stres – co interesujące, obciążenie to częściej wskazują mężczyźni niż kobiety,

- zdecydowana większość osób (94%) deklaruje zadowolenie z uzyskanej porady,
- niezależnie od skomplikowania problemu, nie rezygnuj ze zwrócenia się o pomoc!